

SEが語るシステム構築のポイント

メッセージのカテゴリ分けなど、柔軟性に富む統合監視ツール

今回の認証システムへのWebSAM導入は、スズケン様の多様なシステムを監視されているオペレータの方の立場に立って、業務を継続稼働させるために「緊急対応が必要なかどうか」をすぐにわかるように、とことんシンプルに設計・構築しようという方針で進めました。緊急に対応しなければならない障害が起こったのか、もしくは翌日での対応でもよいのかの判断がすぐに行え、重要なエラーを見逃すことのないしくみにするため、システムセンターと札幌センターで画面を4つに分割してメッセージ表示するように構築しました。システム管理をする方にとって通知されたエラーメッセージを全て読むのは大変なことであり、表示する場所に意味を持たせた画面にすることで直感的にエラーレベルを判断できるようになっています。WebSAMにはこのように、メッセージや管理項目の設定を柔軟に行えるメリットがあり、お客様と要件を詰めていく際に足かせとなることはありません。こうした長所が、短期間で構築できた理由だと考えています。



NECソフトウェア中部
システムソフトウェア事業部
第二システム開発部
Windows Solution Center
主任
別保篤史
(システム構築担当)

また、監視対象サーバの統計データを定期的に採取・分析することによって、日頃の稼働状況がイメージ的に把握できるというのも、WebSAMの導入による効果の一つです。SEの立場から見ても、データに基づいた改善策をベンダの側から提案し、予防保守を効果的に行えるというメリットがあります。つまり、次の商談にもつながりやすい。たとえば、ディスクの容量不足などの理由でシステムが停まったから対処しよう…ではなく、事前にディスク追加の提案など、こちらからアクションを起こしていくことができるのです。

障害の対処方法がわかるナレッジは監視設計のテンプレートとなり、短期導入を支援

今回、我々WebSAM製品開発部門では、WebSAMをより有効活用して頂くことで、効率的な統合監視を実現できるよう、技術支援を行いました。



NECソフトウェア中部
システムソフトウェア事業部
第三システム開発部
システムマネージャー
竹下陽一
(WebSAM 製品開発担当)

技術支援を行った際の主なポイントとしては、以下の3点となります。

- (1) 運用担当者の視点に合わせて、障害メッセージを分類できる「業務メッセージ管理」の特徴を活かし、ハードウェア、ソフトウェア(ミドルウェア、業務アプリケーション)の障害メッセージを、障害発生場所[システムセンター/札幌センター]、障害対応の緊急度[緊急/翌日]というレイヤーで切り分けて表示することで、オペレータが即座に、かつ容易に障害発生場所と緊急度を把握できる仕組みを実現しています。
- (2) 障害別に対処方法をナビゲートできる「ユーザナレッジ」機能を活用し、オペレータが「誰に連絡すべきか」を即座に把握でき、迅速な対応ができる仕組みを提供しています。また、「ユーザナレッジ」機能では、お客様が今後の活用で計画されているように、お客様側で蓄積されている既存のナレッジ情報と関連付けて利用することもできます。
- (3) 通常の運用監視のメッセージ設計のように、障害メッセージの定義を一件一件設計するのではなく、予め「製品ナレッジ」として、Windowsの障害メッセージをはじめとするOSやハードウェアなどの障害監視に必要な障害メッセージの定義が提供されているものを利用することができます。これらの定義の中から重要度の高い障害メッセージ定義だけを選択するだけでメッセージ設計ができるようになっており、短期間で高品質の統合監視システムが実現できるようになっています。

統合監視ツールのメリットを、多くの企業に知っていただきたい

情報システムの可用性向上策がシビアに求められている今日、お客様企業のほとんどが何らかの方法でサーバ監視を実施されています。ところが統合監視というしくみは、まだあまり普及していないのが実情です。今回のスズケン様のように、サーバの設置場所が分散しているケースですと、遠隔地にあるサーバを管理できるスタッフを新たに確保しなくても、WebSAMの導入によって1か所で集中監視ができます。もしこのような監視ツールを使っていなければ、計5台のサーバの膨大なログを1台ごとに確認していかなければなりませんし、「実は遠隔地のサーバが停止していたのに、気づいていなかった」という事態も起こり得るわけです。こうした事態を回避するためにも、お客様企業の運用管理に大きな貢献ができる製品といえます。



NECフィールドイング
名古屋東支店
サービス課
主任
高田幸雄
(保守担当)

お問い合わせ
NECソフトウェア中部
システムソフトウェア事業部 第二システム開発部
Windows Solution Center
〒460-8525 愛知県名古屋市中区錦1-17-1
(NEC中部ビル)
TEL: (052) 222-2395 FAX: (052) 222-2298
E-Mail: wsc@cnes.jp.nec.com
http://www.cnes.co.jp/

NECソフトウェア中部
システムソフトウェア事業部 第三システム開発部
〒470-0111 愛知県日進市米野木町南山500-20
TEL: (0561) 75-1928 FAX: (0561) 75-1466
E-Mail: customer@cnes.jp.nec.com
http://www.cnes.co.jp/

【受付時間】午前9:00～12:00 午後1:00～5:00
※土・日・祝日・NECグループ所定の休日を除く

※記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。
★内容は改良のために予告なしに変更する場合がありますのでご了承下さい。

WebSAM 導入事例

WebSAM

複数のシステムを一元的に管理し、障害時にも迅速に対応できるオールインワン製品
WebSAM System Navigator
導入事例 [医薬品総合商社]

株式会社スズケン 様

複数サーバの一元管理を実現！ 障害時の対応も、迅速かつ容易に

名古屋市に本社を置くスズケン様は、主に医家向け医薬品や医療用機器を取り扱う大手専門商社であり、幅広いお客様へ医薬品を安定供給する役割を担っています。その役割は多岐にわたり、同社およびグループ会社が「製造事業」「物流」「医薬コンサルティング」などの幅広いサポートを医療機関や調剤薬局に行っています。

お客様との信頼関係を重視しているスズケン様では、社内のセキュリティ強化策の一環として2007年にユーザ認証システムを構築しました。システムセンターと札幌センターに分散して設置した複数台のユーザ認証サーバを、障害時に備えて監視する必要があり、同社ではNECの統合運用管理ソフトウェア「WebSAM System Navigator (以下:WebSAM)」を導入しています。

WebSAMを導入することで、お客様の課題となっていた「システムごとに個別監視が必要で、運用管理が煩雑だったこと」や「障害時の対応担当者が限定されていたこと」を解決し、システムの安全な運用管理が可能になると共に、複数のシステムを効率的に一元管理することで運用コストの削減を実現いたしました。

ナレッジ機能を活かした迅速な対応を整備
運用管理の属人化を克服。

重要度の高いメッセージのみを選んで表示
膨大な数のエラーメッセージからの開放。

WebSAMを採用した理由が
ここにあります。



株式会社スズケン
システム開発部
情報サービス課
統轄課長
武川浩久氏



株式会社スズケン
システム開発部
情報サービス課
係長
山口健太郎氏



株式会社スズケン
システム開発部
情報サービス課
明津英利氏

課題

複数システムの管理は煩雑、 障害時の対応も後手に

同社の情報システムはマルチベンダ環境にあり、約160台のサーバにより様々な業務システムを支えています。さらに、全国240か所の事業拠点にはプリントサーバやファイルサーバなどが設置されています。システムセンターでは24時間365日、数人のオペレータが交代で、個別に監視するツールを活用してサーバ管理を行っています。オペレータ室には、様々なベンダのシステムごとに監視用の管理画面が10台ほど並んでおり、障害時に表示されるメッセージの中には英語で記載されているものや、専門的な知識を必要とするものまで頻りに存在しています。また、一般に一つの障害に対して多数のエラーイベントが上がるため、膨大な数のエラーメッセージが通報されてしまい、障害時の報告を行わなければならないオペレータと運用担当部門とが混乱してしまう場面もありました。

同社でシステム全般の運用と資源管理を担う、システム開発部 情報サービス課 統轄課長の

武川浩久氏は、システムの運用管理・障害監視の現状について次のように語ります。

「当社では、統合監視という考え方がまだ根付いておらず、システムごとにその構築を支援していただいたベンダに、運用サポートの多くを依存している状況です。また、社内でも“このシステムについて熟知している人はAさん”というように、運用管理の属人化も生じていました。さらに、システム障害にもさまざまなレベルがあり、エラーメッセージを見ても、どのような対応が必要なのかをすぐに判断できないこともありました。そこで情報サービス課では、ITILに準拠した復旧処置の手順をナレッジ情報として数百パターンほど蓄積する取り組みならびに標準化を進めてきました。しかし、いざそのナレッジ情報を使おうという時に、必ずしも必要な手順書を瞬時に探し出すことが難しく、“やはり詳しい担当者に聞こう…”ということになってしまう。このような課題を少しでも払拭でき、障害時の対処方法が誰でもすぐにわかる効率的な統合運用管理のしくみを、以前から構想していたのです」(武川氏)。

導入目的

「分かりやすい」監視のしくみと 「拡張性」への評価が決め手

同社がセキュリティ強化策の一環として2007年9月から稼働したユーザ認証システムは、マイクロソフト社のディレクトリサービス機能「Active Directory」を利用しています。本システムでは、約9,000人の従業員に個々のIDを振り分け、全国の拠点から社内ネットワークにアクセスする一人ひとりの認証要求を処理しています。その構築には、NECグループの「NECソフトウェア中部 Windows Solution Center」が支援し、ユーザ認証用のExpressサーバはシステムセンターに2台、札幌センターに2台という構成で、万が一の地域災害でも認証要求を継続できるディスタリカバリのシステムになっています。本社のデータベースサーバには、システムセンター/札幌センターの認証サーバ群を集中監視するためのソフトウェア「WebSAM System Navigator」と、アカウント管理の専用ツールがインストール

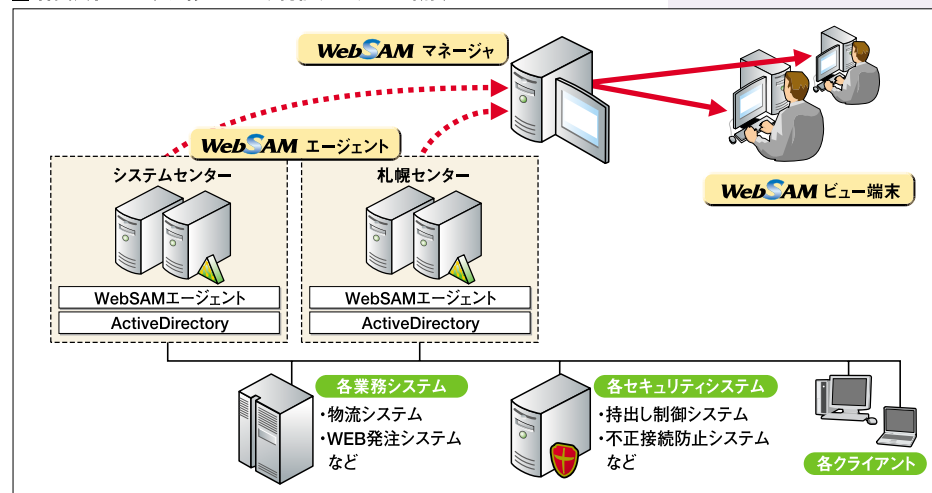
されています。

WebSAMを採用した理由を、システム開発部情報サービス課 係長 山口健太郎氏は次のように語ります。

「サーバが停止してしまうと業務への影響が大きいシステムですから、監視ツールには障害発生の早期発見が可能で、重要度に応じた障害内容が容易に判断できることを、要件として掲げました。最も重視したのは、一目見ればサーバの稼働状況がすぐに確認できる、わかりやすい監視のしくみを実現することでした。既存システムを監視する管理画面がすでに多数並んでいる環境だったため、これ以上オペレータに負担をかけることは避けたいのです。また、将来的には社内の全サーバを一元的に監視していくことも考えており、UNIXやLinuxを含めたマルチプラットフォームに対応していることも、WebSAMを選定した理由でした」(山口氏)。

WebSAM導入に関しては、WebSAMが、

株式会社スズケン様のユーザ認証システムの概要



システムの統合監視に必要な機能を1つのソフトウェアで提供していることに加え、NECソフトウェア中部 Windows Solution Centerが培ってきた

実践的で豊富な導入ノウハウとSIサービス、および迅速なサポートにより、約2カ月という短期間で設計・構築が完了しました。

システム概要・導入効果

管理の負担をかせずに、 迅速な障害対応

WebSAMは、スズケン様のユーザ認証システムにおけるハードウェアの監視だけでなく、認証サーバに搭載されているActive DirectoryやSQL Serverなど、多岐にわたるソフトウェアも監視しています。システムの異常を検知すると、通報音で即座に管理者へ通知します。障害の重要度によって「緊急対応」と「翌日対応」の2種類に通報音も変えており、緊急度を音でも判別できるようになっています。管理画面をワンクリックすれば、緊急度と障害発生場所が視覚的にわかる画面が表示され、表示されたメッセージをクリックすると、わかりやすく対処方法を案内するので、それに従って保守担当部門や協力ベンダに連絡をとれば済むようになっています。そのため、

オペレータは認証システムの管理画面を常に気にする必要はなく、音がなった時以外は日常業務に専念することができるのです。

山口氏は「これまでもいくつかの監視ツールを使ってきましたが、WebSAMは管理画面の操作性やメッセージの見やすさが特に優れています。運用管理に必要な工数も軽減することができます」と評価しています。定期的にサーバの性能データを蓄積するWebSAMの機能については「パフォーマンスデータなどを自動的にグラフ化してレポートとして出力できることも、高く評価しています。毎月の報告会で、NECソフトウェア中部とパフォーマンスや負荷状況に関する評価レポートを作成し、分析しており、現状のシステムの「見える化」に役立っています」と、山口氏。



株式会社スズケン様のユーザ認証システムにおける、運用監視画面の一例

将来展望

ナレッジ機能を活かし、 属人的な運用から脱却

同社では今後、WebSAMのナレッジ機能を活用して、障害時の対応をより迅速にできる体制を整備すると同時に、運用管理の属人化という問題を解決していく方向で取り組んでいます。

「現時点では、おかげさまで障害らしい障害がほとんど起きていないので、復旧処理に関するナレッジ情報は少ない状況です。しかし、障害監視に関する豊富な経験を持つNECから、OSやハードウェアに関するナレッジ情報を提供していただいていますので、今後障害が発生した場合には、迅速に対応できると考えています」(システム開発部 情報サービス課 明津英利氏)。

また、武川氏は「WebSAMのナレッジ機能は、キーワード検索に対応したナレッジ情報が表示されますので、今までITIL準拠で進めてきた手順書とリンクさせて展開できると考えています。属人化の問題を解決していくためにもナレッジ機能はすぐれているといえますし、他の監視ツールよりもアドバンテージがあると思っています」と語ります。

スズケン様では、社内で稼働している既存システムの監視ツールと、WebSAMとの連携も計画されています。将来的には、社内の全サーバを統合監視できるツールを導入する計画が上がっており、WebSAMもその有力な候補として検討されています。



PROFILE 株式会社スズケン SUZUKEN

所在地：愛知県名古屋市東区東片端町8番地
創立：1932年11月
資本金：135億4,600万円(2007年9月末現在)
従業員数：12,304名(連結:2007年9月末現在)
主な事業：医療用医薬品、試薬、医療用機器、医療材料、食品などの販売、ならびに医療用機器の開発製造
URL：http://www.suzuken.co.jp/